



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.Sy)
Pada Jurusan Muamalat-Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)**



Di susun oleh :

AYU NURSALAMAH

NIM : 58320225

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYEKH NURJATI CIREBON

2012 M / 1433 H



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

IKHTISAR

AYU NURSALAMAH; NIM, 58320225

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Cirebon

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui kualitas pelayanan di bank syariah dalam perspektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari wawancara, kuesioner/angket, serta observasi. Instrumen dalam penelitian tersebut perlu melalui uji coba instrumen untuk mengetahui keshahihan (*validitas*) dan keterandalan (*reliabilitas*) instrumen. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji koefisien determinasi dan uji t), uji korelasi.

Hasil penelitian diketahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 84,5% berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan besarnya pengaruh variabel – variabel lain terhadap kepuasan nasabah sebesar 15,5%. Kualitas pelayanan pada Bank Syari'ah dalam hal ini BRI Syariah Cabang Cirebon telah sesuai dengan syari'ah Islam.

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 jika dibandingkan maka lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah. Pada baris *Pearson Correlation* didapat nilai r_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,919. Nilai r_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan bernilai 0,919 berada pada rentang antara 0,80-1,000 berarti korelasi sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

IKHTISAR	i
NOTA DINAS	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
OTENTISITAS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5



1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan	6
II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Nasabah	8
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah	8
2.1.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	29
2.1.3 Perbankan Syariah.....	36
2.1.3.1 Definisi Perbankan Syariah	36
2.1.3.2 Prinsip-prinsip Operasional Perbankan Syariah	42
2.1.3.3 Produk Perbankan Syariah.....	47
2.1.3.4 Perbedaan Sistem Bank Syariah dengan Bank Konvensional	49
2.2 Landasan Berpikir.....	52
2.3 Konseptual Pemikiran	54
2.4 Penelitian Yang Relevan	54
2.5 Hipotesis Penelitian	55



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	56
3.2 Definisi Operasional Variabel	56
3.3 Jenis data	58
3.4 Sumber Data.....	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6 Populasi dan Sampel.....	59
3.7 Uji Instrumen	61
3.8 Teknik Analisis Data	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Hasil Penelitian	71
4.2 Analisis Data	91
4.3 Pembahasan.....	99
4.4 Analisa Ekonomi	100

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	51
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.2	Skor Jawaban Angket	62
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	64
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	65
Tabel 3.5	Reliabilitas	66
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	72
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pendidikan	73
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	73
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Lama Menabung	74
Tabel 4.6	Item Pernyataan 1	75
Tabel 4.7	Item Pernyataan 2.....	75
Tabel 4.8	Item Pernyataan 3.....	76
Tabel 4.9	Item Pernyataan 4.....	76
Tabel 4.10	Item Pernyataan 5.....	77
Tabel 4.11	Item Pernyataan 6.....	78
Tabel 4.12	Item Pernyataan 7.....	78
Tabel 4.13	Item Pernyataan 8.....	79
Tabel 4.14	Item Pernyataan 9.....	79



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tabel 4.15	Item Pernyataan 10.....	80
Tabel 4.16	Rekapitulasi Presentase Kategori Kualitas Pelayanan (X)	81
Tabel 4.17	Item Pernyataan 1	83
Tabel 4.18	Item Pernyataan 2	84
Tabel 4.19	Item Pernyataan 3.....	84
Tabel 4.20	Item Pernyataan 4.....	85
Tabel 4.21	Item Pernyataan 5.....	85
Tabel 4.22	Item Pernyataan 6.....	86
Tabel 4.23	Item Pernyataan 7.....	86
Tabel 4.24	Item Pernyataan 8.....	87
Tabel 4.25	Item Pernyataan 9.....	87
Tabel 4.26	Item Pernyataan 10.....	88
Tabel 4.27	Rekapitulasi Presentase Kategori Kepuasan Nasabah (Y)	89
Tabel 4.28	Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 4.31	Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.32	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	95
Tabel 4.33	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	96
Tabel 4.34	Hasil Uji Determinasi	97
Tabel 4.35	Hasil Uji Korelasi.....	98



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Konsep Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 2	Konseptual Pemikiran.....	54

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.29	Uji Normalitas	93
Grafik 4.30	Uji Normalitas	94



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Angket
Lampiran	2	Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kualitas Pelayanan (X)
Lampiran	3	Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)
Lampiran	4	Data Hasil Transformasi Kualitas Pelayanan (X)
Lampiran	5	Data Hasil Transformasi Kepuasan Nasabah (Y)
Lampiran	6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)
Lampiran	7	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)
Lampiran	8	Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)
Lampiran	9	Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)
Lampiran	10	Uji Normalitas
Lampiran	11	Uji Multikolinearitas
Lampiran	12	Uji Regresi Linear Sederhana
Lampiran	13	Uji Hipotesis (Uji Determinasi dan Uji t)
Lampiran	14	Uji Korelasi Sederhana



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
2. Dilarang mengutip atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam, yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas ekonomi dengan jalan mengembangkan kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana. Namun demikian, fakta yang terjadi masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara jelas produk-produk bank syariah, sehingga diantara mereka masih timbul keraguraguan mengenai prinsip-prinsip syariah.

Hal mendasar yang paling membedakan anatara lembaga keuangan non Islam dan lembaga keuangan Islam adalah terletak pada pengambilan dan pembagaian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah, sehingga terdapat istilah bunga.

Manusia dalam menjalankan hidupnya tidak lepas dari aktivitas ekonomi, sehingga ekonomi merupakan bagian yang melekat dari kehidupan. Karena ekonomi merupakan dari tingkah laku manusia, maka semua bentuk aktivitas ekonomi haruslah berada dalam lingkup ajaran Islam.

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan fenomena yang cukup menarik di tengah-tengah upaya bangsa kita keluar



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

dari krisis. Ekonomi Industri keuangan syariah tumbuh dengan berbagai produknya ditengah-tengah masyarakat untuk berinvestasi di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dan menerapkan sistem ekonomi syari'ah dalam aktivitas ekonominya. Landasan operasional sistem perbankan syariah semakin kuat dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No.72 tahun 1992 yang telah diganti dengan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1999 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.

Sistem ekonomi Islam yang berprinsip pada azas kebersamaan diharapkan bisa memberi solusi terhadap persoalan hidup yang selama ini dirasakan masyarakat dalam hal bermuamalah. Nilai – nilai persaudaraan terkadang dalam sistem ekonomi Islam akan mengurangi kesenjangan dan kekayaan alam yang berbeda dalam masyarakat.¹

Dalam menjalankan aktivitas perbankan, kinerja yang baik dari seorang karyawan sangat diperlukan terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah. Kunci sukses sering terletak pada peningkatan pelayanan dan mutu. Pembeda pelayanan utama adalah penyerahan, instalasi pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain². Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001). Hlm. 15

²Philip Kotler, *MANAJEMEN PEMASARAN: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA), (Jakarta: Salemba Empat. 1995). Hlm.59



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal.³

Dalam implementasinya, ada beberapa kendala potensial dari keberadaan bank syariah di Indonesia antara lain bahwa bank syariah kurang menarik minat masyarakat ini diakibatkan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai apa dan bagaimana operasional bank syariah. Juga kurang sosialisasi ke masyarakat tentang keberadaan bank syariah, sosialisasi tidak sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme, produk bank syariah dan instrument – instrument keuangan bank syariah kepada masyarakat.⁴

Pihak bank syariah kini dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat di tengah persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis perbankan saat ini dengan memperhatikan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) adalah bank yang selalu menawarkan pelayanan jasa seperti yang ditawarkan pada sistem konvensional. Namun ada beberapa hal yang tidak dapat disamakan antara sistem syariah dengan sistem konvensional, dikarenakan adanya perbedaan prinsip *profit sharing* (bagi hasil) dengan bunga. Hal inilah yang

³ Bambang Wahyudi, *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*, (Bandung: CV.Sulita, 1996). Hlm.1

⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003). Hlm.49



menyebabkan BRI Syariah terlihat berbeda dibandingkan dengan bank lain yang menggunakan sistem konvensional atau bunga. Juga pihak BRI Syariah sudah memberikan pelayanan yang berkualitas, namun tingkat kepuasan nasabah masih belum maksimal. Karena ini pihak BRI Syariah dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan nasabahnya. Dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat, yaitu antara lain dengan meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya dan mengetahui faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tersebut.

Bertolak dari kenyataan tersebut, perlu diadakan penelitian untuk menganalisis nisbah bagi hasil simpanan yang diberikan BRI Syariah dan kualitas pelayanan BRI Syariah ditinjau dari kepuasan nasabahnya sehingga dapat bersaing dengan bank konvensional. Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka penulis mengangkat judul mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di bank syariah dalam perspektif islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di bank syariah dalam perspektif islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi Akademisi

a. Manfaat bagi pembaca

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

b. Manfaat untuk penelitian lebih lanjut

Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian tentang Bank Syariah dengan variabel yang lain.

2. Bagi Praktis

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi instansi terkait dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan





yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa yang mendatang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak instansi terkait apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah penulisan dan alasan pemilihan judul, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Landasan Berpikir dan Hipotesis, dalam bab ini disajikan hasil penelitian terdahulu yang terdiri dari skripsi dengan terdahulu dengan tema yang sama serta jurnal. Dalam bab ini juga disajikan tentang teori-teori relevan yang mendukung penyusunan penulisan ini, antara lain teori tentang Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Perbankan Syariah disajikan pula hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, bab ini berisi tentang Objek Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Jenis Data, Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Uji Instrumen, Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan, pada bab ini dikemukakan tentang data yang berhubungan dengan masalah penelitian, antara lain; penyajian data, serta pembahasan masalah.

Bab V Kesimpulan Dan Saran, bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan serta saran-saran yang dapat diberikan atas masalah yang ada, yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perbankan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik*. Bandung : Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2001. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*,. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Gemala. 2006. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Duwi Priyano. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*.
- Effendi, Sofian. 2004. *Metodelogi Penelitian Survei*. Jakarta.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan, 2007. *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, M. Iqbal. 2009. *Pokok – pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Cet. Keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Karim, Adiwarman. 2001. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi 4. Cetakan 7. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1995. *MANAJEMEN PEMASARAN : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan SE, MBA). Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2005. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: PT. Intan Sejati Klaten.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Machmud, Amir. 2010. *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*. Bandung : Erlangga.

Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. 2007. *Analisis Korelasi Regresi dalam Jalur Penelitian*. Pustaka Setia: Bandung.

Nasehudin, Toto Syatori. 2010. *Modul pegangan mahasiswa mata kuliah metodologi penelitian*.

Rianto, M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Cetakan ke-1. Bandung : CV. Alfabeta.

Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*. Ed. 1, Cet. 1. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cet. 1. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.

Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.

_____. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan VII. Bandung: Alfabeta.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Suryani, tatik, Sri Lestari dan Wiwik Lestari. 2001. *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*.

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. No.3. Surabaya.

Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.

_____. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality dan Statification*.

Edisi2 .Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Wahyudi, Bambang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Bandung:

CV.Sulita.

Wibisono, Dermawan. PhD. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.

Wirdyaningsih, dkk, 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Edisi 1. Jakarta:

Kencana.